














Kapitola č. 2: Sociální práce jako služba, etika sociální práce

Nejprve si nastudujte následující symboly:

čas na studijní aktivitu:	
studijní cíle:	
doporučená literatura:	
sylabus (informace k učivu):	
výklad učiva:	
příklad:	
klíč k otázkám (řešení):	
klíčová slova učiva:	
slovník odborných pojmů:	
shrnutí:	
otázky:	

písemná úloha:	
úkol k zamyšlení:	
posuzovací škály:	
průvodce studiem:	
připomínky studenta:	
sebeevaluace:	



ČAS KE STUDIUI: 30 minut

- ✓ Čas potřebný k prostudování základního učiva: 30 minut
- ✓ Čas na vypracování úkolů: 2 hodiny
- ✓ Čas na vypracování úvah k zamyšlení: 25 minut



PO PROSTUDOVÁNÍ TEXTU DOKÁŽETE A BUDETE ZNÁT:

- ✓ Rozdělení služeb v sociální práci
- ✓ Uchopit téma etiky v kontextu sociální práce
- ✓ Standardy sociální práce
- ✓ Základní informace o syndromu vyhoření v pomáhajících profesích
- ✓ Základní orientaci v novém sociálním zákonu o sociálních službách
- ✓ Etapy práce sociálního pracovníka



KLÍČOVÁ SLOVA UČIVA:

Sociální služby, standardy, syndrom vyhoření, etika, etický kodex

V kapitole je rozebráno téma služeb v sociální práci, dále téma etiky a syndromu vyhoření, který zasahuje mnohé sociální pracovníky.

Sociální práce jako služba

Sociální práce se realizuje především v sociálních službách, které vymezil a zpřesnil nový sociální zákon, jenž je zde průběžně zmiňován a který výrazným způsobem upevnil sociální práci v našich podmínkách. Prostřednictvím sociálních služeb jsou profesionální sociální pracovníci zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich sociální cíle a programy. **Dobře připravení sociální pracovníci, odborníci v oboru profesionalizují tyto sociální služby.** Součástí je kvalifikovaná i nekvalifikovaná práce, která je důležitá pro všechny oblasti sociální práce.

Sociální práce se odehrává v různých úrovních. Od práce s jedním klientem až po změny v oblasti sociální politiky a zákonodárství. **Mikroúroveň zahrnuje především podporu klienta,** nejčastěji se užívá metody případové práce, poradenství, koordinace a mediace. **Střední úroveň předpokládá práci s rodinou nebo se skupinou;** jedná se tedy o práci, která působí na jedince v kontextu jeho rodiny a skupiny, do které přináleží. **Makroúroveň je pak nejširším komplexem sociální práce, kdy se jedná zejména o práci s komunitou,** vytváří se koncepce a strategie směřující k potřebným, jedná se o práci se společenstvím, ve smyslu řízení, supervize a konzultace.

Cílem sociální práce je zejména podpořit schopnost klienta řešit situaci, ve které se nachází, přijmout a pracovat s problémy, jež ho obklopují, a v daném problému se vyvíjet a pracovat na zlepšení současného stavu. Dalším cílem je zprostředkovat klientovi kontakt na subjekty, které mu pomohou, poskytnou mu zdroje, služby a příležitosti. **Sociální pracovník je schopen diagnostikovat situaci jednotlivce, skupiny a komunity a doporučit odborníky, kteří do klientova případu vstupují.** Sociální pracovník se řídí etickým kodexem a měl by rozvíjet a zlepšovat sociální politiku (Jankovský, 2003).

Sociální služby v kontextu sociálního zákona

Velké změny v sociální práci přinesl dlouho očekávaný zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Hlavní cíle sociálního zákona:

- Podporovat proces **sociálního začleňování** uživatelů sociálních služeb.
- Vytvořit podmínky pro **uspokojování oprávněných potřeb lidí,** kteří jsou oslabeni

v jejich prosazování.

- Zabezpečit základní rámeček k **zajištění potřební podpory a pomoci**. Podporou a pomocí se myslí ty činnosti, které jsou nezbytné pro sociální začleňování osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti.

Obecný cíl sociálních služeb = podpora začlenění lidí v nepříznivé sociální situaci a předcházení vyloučení ze společnosti.

Podle zákona bude poskytovaná podpora a pomoc:

- **dostupná** (územní, informační a finanční dostupnost),
- **efektivní** (vyhovuje potřebám člověka, a ne potřebám „systému“),
- **kvalitní** (způsob a rozsah odpovídá poznání a možnostem společnosti),
- **bezpečná** (neomezuje práva a zájmy lidí),
- **hospodárná** (veřejné i osobní výdaje v maximální míře pokrývají rozsah služeb).

Paragraf 2 zákona o sociálních službách upravuje základní zásady, které mají své opodstatnění v Listině základních práv a svobod.¹

Sociální služby jsou poskytovány lidem sociálně znevýhodněným, jejich cílem je zlepšit kvalitu života, chránit před riziky, která na lidi v těchto situacích doléhají, a napomoci jim k začleňování do společnosti. Služby spadají do mnoha rezortů státní správy a souvisí s nimi široká oblast právních norem.

Lze je rozdělit několika způsoby, například na **sociální služby preventivní, terapeutické a rehabilitační nebo intervenční a pečovatelské**. Dále na služby, které se poskytují v domově, v domě, bytě potřebných, dále pak v ústavním zařízení, v centrech, kde probíhá denní nebo týdenní provoz. **Další dělení souvisí s jednotlivými úkony, které poskytuje daná služba**, například poskytnutí informace nebo potřebných věcí, zastupování před úřadem, dovoz jídla, úklid atd.

Zřizovatelem i poskytovatelem jsou obce, kraje, MPSV, nestátní neziskové organizace, občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církevní právnické osoby a nadace.

¹ Z Listiny základních lidských práv a svobod

Čl. 3 – Uživatelé sociálních služeb by neměli být znevýhodněni z důvodu svého pohlaví, rasy, pleti, náboženství, politického či sociálního původu.

Čl. 5 – Právo na důstojný život – nikdo nesmí být vystaven nelidskému nebo ponižujícímu zacházení.

Čl. 7, 8 a 12 – Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí – klepání, pozdrav, účel návštěvy – komunikace.

Čl. 10 – Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti – služební mlčenlivost, stigmatizace.

Čl. 11 – Právo vlastnit majetek.

Čl. 13 – Listovní tajemství – osobní korespondence.

Čl. 15 a 16 – Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání.

Čl. 17, 20 a 21 – Svoboda projevu, právo na informace, právo vyjadřovat své názory, právo sdružovat se, právo na soukromí při návštěvách.

Čl. 30 a 31 – Právo na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a právo na ochranu zdraví, na zdravotní péči, ale i na zdravotní pomůcky.

Zřizovatel je odpovědný za práci poskytovatele a klient neboli uživatel a zákazník je ten, kdo využívá sociálních služeb. **Služby sociální péče jsou dále děleny na služby sociální péče,² služby sociální prevence,³ na sociální poradenství, na sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče a sociální rehabilitaci.**

Nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zcela jinak pohlíží na klienta sociální služby. Jeho hlavní cíle určují podporu procesu začleňování uživatelů sociálních služeb. Jedná se o vytvoření podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování. Zákon vytváří zabezpečení základního rámce k zajištění potřebné podpory a pomoci. Podporou a pomocí se myslí ty činnosti, které jsou nezbytné pro sociální začleňování osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti. Obecný cíl sociálních služeb zcela jednoznačně hovoří o podpoře začlenění lidí v nepříznivé sociální situaci a předcházení vyloučení ze společnosti.

Zákon určuje význam primárních relevantních informací osobám v nepříznivých situacích. **Nástup individualizovaných sociálních služeb umožňuje efektivnější práci s klientem, řeší se jeho konkrétní situace, vypracovává se individuální plán každého klienta, jenž vstupuje do všech fází rozhodovacího procesu.** Významné jsou aktivační služby podporující samostatnost klienta.

Pojem aktivizace patří v sociální práci, ale například i v sociální pedagogice k nejužívanějším. Psychologický slovník (Hartl, Hartlová, 2004, s. 9) definuje aktivizaci jako „*nespecifické označení úrovně aktivity, vybuzení založené na smyslové, žlázoové, hormonální a svalové připravenosti k činnosti*“. Tento pojem souvisí i s aktivační úrovní jako stupněm „*pohotovosti, připravenosti organismu k činnosti*“. Blízkým pojmem je i aktivace ve smyslu uvedení v činnost, většího zapojení centrálního nervového systému v důsledku patřičného stimulu. Pojem aktivizace se promítá do práce se seniory, ale i s dětmi a dospělými pocházejícími ze sociálně znevýhodněného prostředí.

Prospěšnost nového sociálního zákona je jednoznačná, i když mnozí odborníci poukazují na určité nedostatky, které mohou být odstraňovány v novelizacích. Jeho přínos je vnímán v **pozitivních koncepčních změnách, kdy je kvalita poskytované péče vázána na dodržování lidských práv a základních svobod. Zákon upravuje příspěvek na péči a vytváří novou kategorizaci sociálních služeb (sociální poradenství, sociální péče a sociální prevence).** Smluvní princip mezi poskytovatelem a příjemcem umožňuje subjektům zpřesnit, co se od různých stran očekává.

² Osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, služby průvodcovské a předčitatelské, odlehčovací, podpora samostatného bydlení, centra denních služeb, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

³ Raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, služby následné péče, noclehárny, sociálně aktivizační služby, sociální terapeutické dílny, terénní programy, sociální rehabilitace.

Sociální služby musí být poskytovány v určité kvalitě, která je hodnocena prostřednictvím standardů kvality v sociálních službách. **Kvalitu kontrolují pravidelné inspekce, které vykonávají speciálně připravovaní inspektoři kvality sociálních služeb**, a služby musí být registrovány u krajských úřadů. Vypovídající je také rozdělení typologie služeb⁴ podle cílových skupin, která opět zpřesňuje, komu je služba určena.

Garance kvality sociálních služeb je tedy zajišťována standardy, které zahrnují procedurální standardy (cíle, postupy, poslání, služby), personální a provozní standardy.



Vypracujte studii , která zachytí sociální problémy regionu (obce, města, lokality, čtvrti...), kde žijete, zjistěte, které instituce, subjekty, neziskové organizace, jednotlivci nabízí nejrozumnější spektrum služeb. Součástí jsou příklady dobré praxe, reflexe problematických oblastí získané prostřednictvím drobných výzkumných šetření. Rozsah práce 5 a více stran. Práci vložte do odevzdávacího.

Minimální standardy vzdělávání v sociální práci



Stále více se zvyšují požadavky na vzdělávání sociálních pracovníků. Asociace vzdělavatelů v sociální práci vytvořila v letech 1993 až 1999 minimální standard vzdělávání v sociální práci. Tento standard předpokládá vzdělávání pracovníka v následujících oblastech:

(Minimální standardy vzdělávání v sociální práci)

- Filozofie a etika
- Teorie a metody sociální práce
- Sociální politika
- Praxe v terénu
- Úvod do sociologické teorie
- Úvod do psychologické teorie
- Metody a techniky sociálního výzkumu
- Úvod do právní teorie a praxe

⁴ Služby pro staré lidi, služby pro etnické menšiny, služby pro uprchlíky, služby pro lidi s postižením, služby reagující na krizi a služby pro lidi trpící duševními chorobami, služby pro nemocné, služby pro lidi se závislostmi, služby související s výkonem spravedlnosti, služby pro občany.

- Sociální patologie
- Problémy etnických a menšinových skupin
- Zdraví a nemoc

U sociálního pracovníka se předpokládají znalosti z různých oborů, diagnostikování problému a řešení situace klienta, sociální pracovník odkazuje klienta na příslušné odborníky.

Nový sociální zákon rovněž vymezuje požadavky na kvalifikaci sociálního pracovníka:

- vyšší odborné vzdělání – sociální práce;
- vysokoškolské vzdělání (Bc., Mgr.) v oboru sociální práce, sociální politika, sociální pedagogika, sociální péče, speciální pedagogika;
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů (minimálně 200 hodin, minimálně pět let praxe) za podmínky ukončeného vysokoškolského studia v jiné oblasti;
- sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání (specializační vzdělávání VŠ, VOŠ; akreditované kurzy, odborné stáže, školicí akce).

Okruhy činnosti sociálního pracovníka



Sociální pracovník se pohybuje v širokém spektru sociální práce, které zahrnuje konkrétní působení pracovníka v rámci sociálně-správní činnosti i vysoce specializované oblasti spojené s terapií a tréninkem, supervizí, výzkumem a vytvářením teoretického základu, až po přípravu a vzdělávání sociálních pracovníků. Lze tedy předpokládat, že **sociální pracovník může vykonávat profesi na nejrůznějších úrovních sociální práce**. Z uvedeného výčtu vyplývá, jak je široká škála jeho působení v rámci sociální práce, kdy se může pohybovat na úrovni sociálně-správních činností až po vysoce odborné profese, které výrazným způsobem vstupují do života společnosti.

Možné uplatnění je uvedeno vzestupně.

- Sociálně-správní činnosti
- Sociálně-právní poradenství
- Sociální diagnostika
- Sociální prevence a ochrana
- Sociální intervence (provázení, poradenství, terapie, organizování, vyjednávání, trénink)
- Sociální koncepce
- Supervize
- Sociální management
- Výzkum v sociální práci
- Vědecká činnost – rozvoj teorie a metodologie

- Vzdělávání a další vzdělávání sociálních pracovníků



Sociální pracovník se často setkává s lidmi sociálně vyloučenými, kteří nejsou motivováni ke změně ve své náročné situaci. Mnozí z nich se nacházejí v neuvěřitelně složitých životních situacích a problémech. Odborník, který jim nabízí pomoc, by měl ovládat širokou škálu dovedností a mít předpoklady pro práci s klientem. Důležitá je empatie a profesionalita, která se získává dlouholetou praxí, vedoucí k osamostatnění klienta. Přirozeně je důležité vzdělávání, ale spíše v úrovni tvořivosti a kultivace. Čím jsou problémy společnosti komplikovanější, tím je kladen vyšší nárok na kvalitu odborné přípravy. Sociální pracovník by měl být důvěryhodný, měl by být schopen zúčastněného naslouchání a hluboké empatie. Klient musí cítit vřelost a zaujetí případem. Mezi dalšími vlastnostmi jsou uváděny cílevědomost, iniciativa, samostatnost, smysl pro poznávání souvislostí, samostatné rozhodování, abstrakce a předvídavost, nápaditost, sebekritičnost, smysl pro humor, vysoká motivace, odolnost k neúspěchu, schopnost nést riziko, schopnost projevit nedůvěru vůči autoritám, odmítání stereotypu, zájem o informace, odmítání rychlých závěrů, potřeba participace na řízení, potřeba komunikace se spolupracovníky a zájem o další odbornost.

Jak pracuje sociální pracovník



V postupech sociálního pracovníka lze vnímat pět základních etap sociální práce. **Hlavně se jedná o etapu sociální evidence a první kontakt s klientem, kdy v rámci metody nebo služby sociální pracovník klienta vyhledá nebo klient přichází se svou situací za ním. Předpokládají se tři druhy sociální evidence, a to reálná – přesvědčení vlastními smysly, svědecká a podle okolností. Dále sociální pracovník shromažďuje údaje o klientovi a studuje jeho situaci. Zpracuje a navrhne plán akcí, jak pomoci, a přichází dynamická interakce s klientem.** Sociální pracovník hodnotí výsledky své činnosti z pohledu klienta a z pohledu společnosti.

Další etapou je etapa diagnostická, kdy pracovník vytváří komplexní pojetí sociální diagnózy prostřednictvím rozhovoru, pozorování, posudků a zpráv odborníků. Pak následuje etapa zpracování plánu a sociální terapie. Sociální pracovník v závěru ověřuje výsledky sociální práce.

Principy vztahu sociálního pracovníka a klienta

Důležité jsou rovněž principy vztahu sociálního pracovníka a klienta. Stále aktuální jsou upravené **principy Felixe Biesteka, které hovoří o individualizaci**, kdy sociální pracovník vnímá klienta v jedinečnosti jeho situace. Klient má rovněž nárok na **vyjadřování svých pocitů**. Sociální pracovník musí umožnit klientovi vyjádřit se k vlastní situaci, zaujmout stanoviska a případně navrhnout řešení vlastní situace. Sociální pracovník klientovi umožní náhled na jeho případ, vytvoří mu prostor k reflexi a k nadhledu. Počátkem i koncem sociální práce je **empatie** a s ní související vřelost a vstřícnost ke klientovi. Hluboká empatie umožní pochopit pocity klienta a umožní sociálnímu pracovníkovi působit efektivně a profesionálně. Povrchní zkoumání případů nemusí řešit situaci klienta a rovněž nemusí přinášet profesní uspokojení pracovníkovi. Řada klientů v důsledku svého života a předpokladů působí velmi problémově, mnozí z nich jsou agresory, lidmi postiženými sociálním až extrémně sociálním vyloučením, klienty jsou lidé dlouhodobě nezaměstnaní, konfliktní a snažící se vytěžit z dané situace.

Sociální pracovník by měl být schopen **akceptace bez předsudků**, což k uvedeným skupinám není určitě jednoduché. S akceptací souvisí **nemoralizování**, je velmi jednoduché vyhodnotit klienta a označit ho za neschopného, nemožného a beznadějného. Mnozí klienti se dostali do své složité situace díky řadě problémů, které se mohli vrstvit už před tím, než se narodili. Svoji roli zde hrají genetické dispozice, rodinné prostředí, charakterové vlastnosti a další okolnosti, které často nelze ovlivnit a změnit ve své podstatě.

Sebeurčení klienta se přibližuje k vyjadřování jeho pocitů, klient se může rozhodnout sám, jakou intervenci přijme, jak se k jeho případu bude přistupovat atd. Přírozenou součástí je **diskrétnost**, sociální pracovník musí zachovat mlčení k situaci klienta, nelze ventilovat jednotlivé případy v soukromí a na veřejnosti, propírat situaci klienta a nálepkovat ho před okolím. Novějším prvkem je **nucená intervence v rámci zákona**. Ta je vyžadována v případech, kdy je ohrožen klient, jeho okolí, rodina a případ nelze bez nucené intervence řešit.

Z uvedeného výčtu vyplývá, jak je práce sociálního pracovníka náročná a jak je zde důležitá oblast etiky a hodnot. Sociální pracovník musí být jakoby „svázan“ etikou, aby mohl pomáhat.

Etický rozměr sociální práce



Etika sociální práce je souhrnem kladných hodnot a norem, které se vršily napříč stoletími a rozšiřovaly podle toho, v které epoše se sociální práce vyvíjela. Sociální pracovník vystupuje jako prostředník mezi sociálním klientem a společností. V této roli stojí především

na straně společnosti, tedy toho mocného, poněvadž je vázán povinností dodržovat normy a zákonná ustanovení. Takové pojetí do jisté míry ztěžuje jeho vztah ke klientům, neboť mnohé případy se pohybují jakoby na hraně práva.

Sociální pracovník je

- zástupcem státu,
- představitelem většiny a většinové kultury,
- reprezentantem kritérií normality,
- arbitrem z hlediska občanských práv klienta (Matoušek, 2001).



Z tohoto pohledu je zcela zřetelné, jak významná je etika jednání sociálního pracovníka, aby neutrpěl vztah mezi pracovníkem a klientem, a jak **obrovský význam mají osobnostní rysy sociálního pracovníka**, neboť musí řešit situace, které se jakoby pohybují na hraně tohoto konfliktu. Příkladem je celé spektrum případů týkajících se migrujících cizinců, ohrožených dětí, problémů spojených s násilím, diskriminací atd.

Vytváření disciplíny, jakou je sociální práce, je výrazně prohloubené s tématem hodnot a s etikou. Otázky dobra a zla si pokládá lidstvo celé věky. V západní tradici to byla první antika, která hledala odpověď na tyto otázky, stejně tak jako později středověk, renesance a pokračovalo to i do současnosti. Filozofické otázky sociální práce začaly být formulovány až po druhé světové válce a otázka intervence, kterou si člověk z hlediska společnosti hendikepovaný nebo asociální neobjednal, je i dnes stále problematická (Matoušek, 2001).

Sociální práce je výjimečná disciplína. Její konání může výrazně ovlivnit život člověka i celé společnosti, proto musí být sociální pracovník svázán etickým kodexem, který mu zabraňuje ubližovat klientovi například v přemíře péče nebo v radikálním vstupu do klientovy situace.

Sociální péče potřebuje etiku, aby byla skutečnou pomocí bližnímu v nouzi. Aby pomoc nebyla urážlivá, degradující, ale naopak partnerská, aby pomáhala budovat lidskou důstojnost v situaci, kde dochází vlastní síly (Mgr. Miroslav Erdinger – ředitel Domova odpočinku ve stáří, Krabčice).

Etický kodex sociálních pracovníků v ČR přepokládá etické zásady, etické chování ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, k povolání, k odbornosti, ke společnosti. Etika je především věda o mravnosti, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání (Matoušek, Slovník sociální práce). Etické soudy vznikají, oceňujeme-li své nebo cizí jednání po stránce mravní. Etika zkoumá podstatu a funkci morálky a rozhodování člověka z hlediska determinismu a svobody.

Etika výrazným způsobem reguluje chování lidí ve všech sférách jejich života. Upravuje vzájemné vztahy mezi lidmi, reflektuje vztahy k rodině, k přátelům, k sobě samému i svému okolí a společnosti. Etické problémy nás zajímají také ve vztahu ke změnám společnosti, v pozornosti stojí profesionální etika v nejrůznějších oblastech lidského konání. Je to druh morálky společnosti obsažené v normách, předpisech a v pravidlech chování, v hodnocení morálních kvalit důležitých zvláště pro příslušníky těch profesí, kteří pracují s lidmi, ať s jednotlivci, či skupinami, jako jsou lékaři, pedagogové, sociální pracovníci (Jankovský, 2003).

Jestliže je hlavním úkolem profesionální etiky sloužit co nejúspěšnějšímu plnění profesionálních úkolů, pak je nutné, aby se **v pracovnících vypěstovala schopnost samostatné etické orientace v chování, při volbě prostředků i nejefektivnějších metod k dosažení cíle.** Etika sociální práce bezpochyby zahrnuje všechny kladné, humanistické hodnoty, které se vyvíjely během staletí lidského soužití. Je souborem norem, požadavků a pravidel chování, jak se postupně vytvářely od vzniku povolání sociálního pracovníka a jak se měnil postoj celé společnosti k člověku. **Etika společnosti, ve které sociální pracovník žije, je obvykle totožná s etikou majoritní společnosti.** Sociální pracovník musí však znát rozdíly v etických postojích skupin obyvatel a jejich příčiny. Pokud se nesrovnávají s morálními a právními normami většinové společnosti, vedou ke konfliktům. Sociální pracovníci vycházejí z obecně uznávaných pravidel a norem té které společnosti. Eticky posuzují skutečné či zamýšlené činy a jednání svých klientů a zvažují jejich důsledky. Přitom musí respektovat etické principy, které jsou vlastní tomuto povolání (Jankovský, 2003).

Etický kodex sociálního pracovníka



Vznik etického kodexu provázela složitá cesta hledání, neboť do tohoto tématu se promítá složitost vztahu mezi osobností pracovníka a klienta a specifikum každého individuálního případu. Etický kodex je tedy pro každou profesionální práci zjednodušující, i když velmi užitečný. Snahy sestavit kodex zasahují do třicátých let dvacátého století, teprve v roce 1976 byl vyptvořen etický kodex a v roce 1988 přepracován Mezinárodní federací sociálních pracovníků. V roce 1990 jiná skupina ustanovila Deklaraci etický principů sociální práce, v roce 1992 ve Washingtonu byly oba tyto návrhy sjednoceny. Výsledný dokument je určen členským organizacím Mezinárodní federace sociálních pracovníků a obsahuje devět zásad sociální práce. Tyto zásady rámuji sociální práci a vytváří její obsah.

Devět zásad sociální práce obsažené v etickém kodexu sociálního pracovníka:

- **Nezávislost**
- **Osvobození od represe a podřadných životních podmínek**
- **Protidiskriminační přístup**
- **Demokracie a lidská práva**
- **Spoluúčast klientů**
- **Ochrana integrity klientů**
- **Sebeurčení**
- **Odpor proti násilí**
- **Osobní zodpovědnost**

Zásady jdou krok za krokem směrem od sociálního pracovníka ke klientovi. Umožňují pracovat s klientem v kontextu lidských práv a kladou vysoké nároky na profil sociálního pracovníka. Tak jako u principů vztahu sociálního pracovníka a klienta se zde objevují požadavky na spoluúčast klienta při řešení jeho případu, na jeho sebeurčení a protidiskriminační přístup. Největší nároky na sociálního pracovníka klade zásada osobní zodpovědnosti, kdy musí odborník vyhodnotit situaci klienta a sáhnout například k velmi zásadním opatřením, která mohou mít podobu radikálního řešení v rámci rodiny, školy nebo komunity. Příkladem mohou být nejrůznější oblasti, například týrané a zanedbávané děti, u nichž se jedná o přechodný problém způsobený současnou rodinnou situací (nezaměstnanost, závislosti, sociální vyloučení, ...), nebo o závažnou situaci, kdy je nutné děti z rodiny „zachránit“. Je velkým rizikem, když sociální pracovník nedokáže situaci zhodnotit, poněvadž nemá odvahu podat návrh na předběžné opatření, protože si není vědom ani právních, ani morálních imperativů situace a neumí určit svou pozici vzhledem k rodině, dítěti a společnosti. Stejně příklady můžeme hledat v oblastech práce se seniory, s migrujícími cizinci i v dalších sférách působení sociální práce.

Syndrom vyhoření ničí sociálního pracovníka a devalvuje sociální práci



Sociální pracovníci bývají často postiženi syndromem vyhoření, příčinou bývá i přepracovanost z řady případů, v nichž nejsou zřetelné změny k lepšímu. Mezi další příčiny patří nekvalitní vedení na pracovišti, kde chybí supervize. Pracovníci by měli mít plány osobního rozvoje a prostor pro tvořivou práci. Problémem může být rivalita a soupeřivost spolupracovníků, stejně jako silná byrokratická kontrola a nedostatečné ohodnocení a ocenění práce. Důležitá je také možnost poradit se s někým kompetentním (Kopřiva, 1997).

Syndrom vyhoření se projevuje nezájmem o případ, neangažovaným vztahem k situaci klienta až odporem ke klientovi. Pracovník ztrácí schopnost tvořivě pracovat, ztrácí citlivost k případům a lpí na postupech. V profesi se pohybuje bez energie, minimalizuje kontakt s klientem a preferuje administrativu. Jeho jednání doprovází skepse a důraz na

pracovní postup, na pozici, na mzdu... Dochází ke ztrátě komunikace na pracovišti, častá je pracovní neschopnost, konflikty, vyčerpání až zneužívání klientů.

Náprava a zejména prevence pak spočívá v kvalitní a dlouhodobé přípravě na profesi a zejména na dlouhé praxi s klientelou. Uznávání sociální pracovníci hovoří o tom, že až po pěti letech praxe a řešení případů se začnete v profesi orientovat. Důležitý je také výcvik v potřebných sociálních dovednostech, nový sociální zákon určil povinnost nejrozličnějších kurzů v minimálním rozsahu 26 hodin za rok. Je možné si doplnit odbornost v kurzech krizové intervence, komunikaci, v poradenství atd. Jako prevence syndromu vyhoření napomůže jasná definice poslání organizace a metod práce, důležité je určení náplně práce a další. Nezanedbatelný je rovněž zácvik nových pracovníků, průběžná supervize, případové konference, omezení počtu případů a organizování programů pro klienty – změny prostředí. Úlevu přináší omezení administrativy a pracovního úvazku a také kombinace přímé práce s klientem s jinými činnostmi.